

## ORIGINALES

# Educación para la salud a través del proyecto web de un centro de salud urbano

[Ver en pdf](#)

**Carolina Mir Sánchez.** Especialista en Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Fuensanta-Barrio de la Luz Consorcio Hospital General Universitario (Valencia). Miembro del Grupo del Programa de Actividades Comunitarias en Atención Primaria (PACAP) y del Grupo Innovación Tecnológica y Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) de la Sociedad Valenciana de Medicina de Familia y Comunitaria (SVMFYC)

**Inmaculada González Gallego.** Médico residente de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Fuensanta-Barrio de la Luz

**Javier Soriano Faura.** Pediatra. Centro de Salud Fuensanta-Barrio de la Luz

**Francisco Antón García.** Especialista en Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Fuensanta-Barrio de la Luz Consorcio Hospital General Universitario (Valencia)

### Para contactar:

Carolina Mir Sánchez: [carolinamir@gmail.com](mailto:carolinamir@gmail.com)

## RESUMEN

**Objetivo:** mejorar la información sobre la salud y los recursos de apoyo en la consulta en el Centro de Salud Fuensanta a través de la creación de una herramienta web para pacientes.

**Metodología:** en 2010 se crea un dominio identificativo del centro [www.csfuensanta.es](http://www.csfuensanta.es) con el consenso de todo el equipo de Atención Primaria (EAP) y el apoyo de la dirección. La web sigue un proceso dinámico abierto a nuevas perspectivas, asumiendo nuevos retos y nuevos contenidos. Avalada con un compromiso de calidad de la web: HonCode y web de interés sanitario (WIS).

**Resultados:** visitas/mes, según Google Analytics: 1.967, con una media de 500 usuarios/mes en 2013, y 2.544 visitas/mes y 722 usuarios/mes en 2015, provenientes de España un 88,07% y de Valencia un 60,61%. En Facebook, 275 seguidores y un alcance medio de 425 por artículo y 350 seguidores en Twitter, 780 tuits editados, con una media de 3.675 impresiones por tuit. Suscripción para la distribución por correo electrónico: 234 familias y 281 usuarios que reciben publicaciones de la web. Se publican unas 42 noticias de salud al año. Desde abril de 2014 se han creado un total de 53 vídeos de salud para pacientes.

**Conclusiones:** el contenido de información saludable *online* para pacientes avalado por organismos de reconocido prestigio apoya su prescripción desde nuestras consultas como refuerzo del trabajo de promoción de la salud. Tanto la web como las distintas redes sociales son primordiales para la difusión y para dar a conocer los distintos proyectos de educación para la salud para pacientes.

**Palabras clave:** tecnologías de la información de salud, planificaciones salud de la comunidad, eSalud, educación para la salud.

## HEALTH EDUCATION THROUGH THE WEB PROJECT AT AN URBAN PRIMARY CARE CENTRE

### Abstract

**Objective:** Improving health information and support resources in consultations at Fuensanta Primary Care Centre through the creation of a reference website for patients.

**Methodology:** In 2010, the domain name [www.csfuensanta.es](http://www.csfuensanta.es) was registered with the consensus of the whole primary care team and management support. The website follows a dynamic process flow, open to new perspectives, facing new challenges and generating new contents. It is backed by a commitment to health website quality standards: HonCode, Accredited Medical Web (WMA) and Health Interest Website (WIS).

**Results:** Visits/month according to Google Analytics: 1,967 with an average of 500 users/ month in 2013; 2,544 visits/month and 722 users/month in 2015, 88.07% from Spain, and 60.61% in the case of Valencia. 275 Facebook followers and a medium reach of 425 per item and 350 Twitter followers, with 780 published tweets with an average of 3,675 impressions per tweet. Subscription for distribution via email, 234 families and 281 users receiving web publications. About 42 health contents are published annually. Since April 2014 we have also created 53 health videos for patients.

**Conclusions:** The online health information content for patients, endorsed by acknowledged organizations, supports its prescription from our consultations and strengthens the work of health promotion. Both the web and various social networks are essential for disseminating and communicating the different health education projects for patients.

**Key words:** health information technologies, community health planning, eHealth, health education.

## INTRODUCCIÓN

En el siglo XX, la salud pública se centró en el modelo tradicional patogénico, reduciendo los factores de riesgo y poniendo barreras para atenuar las consecuencias que derivan de las enfermedades. En la actualidad están en auge los conceptos de salud positiva o salutogénesis que focalizan su mirada en las acciones que realiza el individuo, la familia o la comunidad para mejorar o controlar su salud<sup>1</sup>. Este cambio de modelo incluye el objetivo de mejorar la salud a través de la información, formación y capacitación de las personas.

La educación para la salud implica las acciones destinadas a mejorar la alfabetización sanitaria que incluye conocimientos y habilidades personales que conduzcan a la mejora de la salud. Es un proceso educativo que tiene como finalidad responsabilizar a los ciudadanos en la defensa de la salud propia y colectiva<sup>2</sup>.

Durante años, los medios de comunicación han servido de vehículo para la educación en salud. El creciente desarrollo de las nuevas tecnologías y el fácil acceso a internet la ha convertido en clave para la divulgación de información sanitaria, encontrándonos con que hemos pasado de informar en salud a través de la televisión a informarnos a través de internet y sus redes sociales.

Millones de personas en el mundo buscan información sobre salud en internet. Por ello no es extraño que se haya convertido en la principal fuente de información de salud<sup>3</sup>. Los pacientes utilizan los buscadores web como primer recurso de consulta sobre salud y también como fuente clave tras el diagnóstico tras la consulta médica. Esto se constata en la reciente encuesta del Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (ONTSI), donde el 60,5% de la población utiliza o ha utilizado en algún momento internet para informarse sobre salud (en 2010 era un 52,5%<sup>4,5</sup>). Nos encontramos ante un paciente empoderado, más capacitado para interpretar la información que le proporcionamos y expresar sus dudas, usando las nuevas tecnologías para adquirir conocimientos en salud y acudiendo a nuestra consulta cargado de datos, en ocasiones de fuentes dudosas y que no sabe manejar, alterando la relación de «agencia» tradicional entre el médico y el paciente<sup>6</sup>. Este paciente capacitado crece con el desarrollo de las nuevas tecnologías y la inmediatez que provoca la red y que choca con la escasa presencia de los profesionales sanitarios en el uso de estos canales<sup>7</sup>.

Disponer de un portal web fiable y acreditado no solo crea confianza en los contenidos consultados, sino también autosuficiencia y seguridad en el cuidado de la salud por parte de aquellas personas que lo consultan. Otras ventajas que nos aporta una web sanitaria son: reforzar conocimientos previamente explicados en la consulta y hacer al paciente conocedor de su enfermedad transmitiéndole información fiable y objetiva<sup>8</sup>.

La e-Salud se entiende como una forma de asistencia sanitaria centrada en el paciente en la que los actores involucrados (pacientes, profesionales, administradores, proveedores) participan de forma activa e interactúan empleando las redes sociales y la herramienta web, para mejorar la calidad de vida de las comunidades. Las nuevas tecnologías permiten a la salud y a la medicina salir de sus tradicionales consultorios, con el objetivo de proporcionar al paciente el acceso a información fiable sobre sus problemas de salud, contacto cercano con iniciativas de promoción de la salud y un método de participación en la mejora de la salud de sus congéneres<sup>9</sup>.

## OBJETIVOS

### Objetivo principal

Mejorar la información en salud y los recursos de apoyo en la consulta en el Centro de Salud Fuensanta a través de la creación de una herramienta web para pacientes que permita la prescripción de contenidos digitales de calidad.

### Objetivos específicos

1. Capacitar al paciente mediante los contenidos de la web.
2. Proporcionar material informativo a través de la web para su prescripción en la consulta.
3. Establecer las bases para la evaluación continua del impacto de estas iniciativas.

### Objetivos operativos

1. Crear una web y establecer presencia en redes sociales como plataforma de difusión de iniciativas de salud comunitaria.
2. Certificar la calidad de la web en contenidos para la salud: HonCode y web de interés sanitario (WIS).

## MÉTODOS

En 2010 se inicia el proyecto web del Centro de Salud Fuensanta, con un alcance inicial centrado en gestión de la información interna y producción de noticias en salud. Para ello se creó un dominio identificativo del centro, [www.csfuensanta.es](http://www.csfuensanta.es), fácil de recordar y que pudiera soportar a la larga la progresiva introducción de nuevos contenidos y la creación de un logo con el mismo motivo, con el consenso de todo el EAP y bajo el apoyo de la dirección (figura 1).

La comisión de la edición de contenidos está formada por dos personas, un pediatra y



un médico de familia, que aseguran que los contenidos son fieles al objetivo de la web y siguen el máximo rigor de la evidencia científica. Estos contenidos se seleccionan en función de la actualidad de los temas en salud y las peticiones de los pacientes a través de suscripciones y encuestas que realizamos en los centros de mayores y en colegios. El desarrollo de los contenidos se lleva a cabo fundamentalmente por los residentes tanto de enfermería como de medicina y sus tutores durante su período de formación y por los editores que garantizan una publicación semanal.

La web sigue un proceso dinámico abierto a nuevas perspectivas, asumiendo nuevos retos y nuevos contenidos que actualmente son:

- Consejos de salud.
- Blog de salud: [vlc.csfuentsanta.es](http://vlc.csfuentsanta.es).
- Blog de docencia: [docencia.csfuentsanta.es](http://docencia.csfuentsanta.es) (es.slidshare.net).
- Salón de vídeo y televisión: canal YouTube.
- Redes sociales: Facebook [centrofuentsanta](https://www.facebook.com/centrofuentsanta) y Twitter (@csfuentsanta).

Todo esto avalado con un compromiso de calidad de la web: HonCode y web de interés sanitario (WIS), acreditación en vigor desde 2013.

Hemos analizado el impacto de visitas a la web mediante la aplicación de Google Analytics, el contador de visitas de YouTube y el número de suscripciones.



## RESULTADOS

Desde su inicio en 2010, la media de visitas a la web mensuales según el análisis mediante Google Analytics ha pasado de 1.967 con una media de 500 usuarios mensuales en 2013, a 2.544 visitas mensuales y 722 usuarios mensuales en 2015 (figura 2). Ha habido un incremento en los últimos 2 años de un 30% de visitas mensuales y un incremento de casi un 45% de usuarios mensuales. Los usuarios desde España son un 88,07% y desde Valencia 60,61%, y la población que consulta son en su mayoría mujeres de 40-55 años.

En el apartado Blog de Salud (<http://www.vlc.csfuentsanta.es/>), la lista de suscripción para la distribución vía correo electrónico de las publicaciones de la página web ha alcanzado una cifra de 234 familias que reciben artículos clasificados de interés para padres, y 281 usuarios que reciben publicaciones de la web sobre salud general o de adultos. Se publican unas 42 noticias de salud al año, con una periodicidad semanal, y el día de publicación son los martes. Las entradas más vistas del blog hasta 2015 son:

- «Claves para lavarse los dientes: cuánto, cómo y cuándo hacerlo»: 1.208 visitas.
- «Cuidados de los dientes en tu hijo lactante (menor 2 años)»: 837 visitas.
- «El ejercicio físico, la mejor medicina. Tipos de ejercicios, tiempos necesarios»: 806 visitas.
- «Prevenir el resfriado y la gripe reforzando nuestras defensas. ¿Qué hacer? ¿Qué tomar?»: 374 visitas.
- «8 vasos de agua al día»: 822 visitas.

El enlace a «Consejo de salud» permite descargar consejos en formato PDF, tanto desde casa del paciente como por personal del centro de salud; se han hecho 2.015.110 descargas de media por artículo y año. Lo más descargado:

- «Dolor de espalda».
- «Preguntas sobre lactancia materna».

«Salón de vídeo y TV» es el enlace de la web más reciente, desde abril de 2014 se han creado un total de 53 vídeos de salud para pacientes, donde los autores son los propios profesionales del centro de salud, tanto médicos como enfermeros, generando cercanía a los pacientes que los ven y con una duración máxima de 2 minutos. El rango de visualizaciones abarca desde más de 500 el más visto a 195 el menos visionado. Los vídeos destacados son:

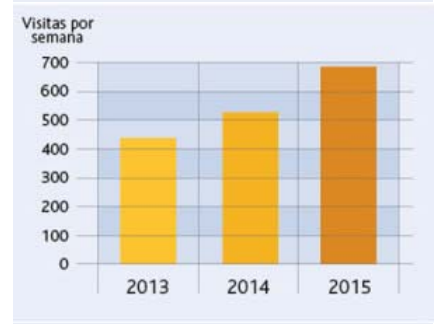
- *Amamantar en diez pasos*: 513 visualizaciones.
- *Administración de insulina*: 402 visualizaciones.
- *Medida de presión arterial*: 323 visualizaciones (figura 3).
- *Prevención de caídas*: 261 visualizaciones.
- *Tratamiento y prevención de los piojos*: 188 visualizaciones.

Las redes sociales son fundamentales para visibilizar los distintos contenidos saludables y las actividades de educación en salud que se difunden en la web, con 275 seguidores en Facebook y un impacto medio de 425 por artículo, 350 seguidores en Twitter con 780 tuits editados con una media de 3.675 interacciones con otros usuarios por tuit.

La página de inicio (figura 4) sirve para la difusión de distintas iniciativas de actividad comunitaria generadas por el centro de salud, con el objetivo de educar en salud y de integrar los distintos activos de salud de la comunidad, siendo los propios pacientes parte de esta labor. Algunas de las iniciativas publicadas han sido:

- El Proyecto Bienestar en Movimiento, recientemente reconocido con el primer accésit de los IX Premios de la Estrategia NAOS en el ámbito sanitario 2015 de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) (figura 4).

Figura 2. Evolución de las visitas por semana y año al Blog de Salud



- Otro foco de incentivación del envejecimiento activo puesto en marcha en la web es El Paseo de los Jueves, paseo de unos 4 km por el cauce peatonal del río Turia de Valencia.
- Concurso fotográfico con motivos saludables en Fallas.

Figura 3. Captura del vídeo *Medida de la presión arterial en casa*



Figura 4. Página de inicio de la web con las pacientes que participan en el Proyecto Bienestar en Movimiento



## DISCUSIÓN

El envejecimiento progresivo de la población española obliga a la creación de nuevas estrategias que garanticen intervenciones dirigidas a educar en la salud y la prevención de enfermedades, actuando integralmente durante todo el curso de la vida<sup>10,11</sup>. Dentro de estas estrategias está la de proveer a los profesionales sanitarios de contenidos útiles para divulgar prácticas saludables en la población.

La creación de la web [www.csfuensanta.es](http://www.csfuensanta.es) está alineada con esta estrategia de educación en la salud, y se está convirtiendo en un instrumento muy útil para este fin dentro de nuestra consulta diaria. En España, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, así como algunos hospitales, utilizan las plataformas web de forma similar para comunicar recursos útiles a los pacientes<sup>12</sup>.

Existe un nuevo perfil de paciente con más responsabilidad y participación en los aspectos relacionados con su salud, que usa internet como espacio de información y comunicación, y que posteriormente busca en su médico la explicación sobre ese diagnóstico que ha consultado<sup>5</sup>. El incremento progresivo en los últimos 3 años de las consultas a nuestros contenidos en salud avala esta tendencia. Sin embargo, existen limitaciones que entorpecen la expansión del proyecto entre los pacientes, como el escaso uso de internet en buena parte de la población anciana<sup>13</sup> y la falta de implicación en la prescripción de la web por el EAP. Este último punto es una barrera frecuente en la educación en salud a través de internet, ya que falta inmersión en eSalud por los profesionales sanitarios<sup>7</sup>.

En abril de 2013 realizamos una encuesta de valoración de la web, que contestaron un total de 55 usuarios, 52,7% son mujeres y 47,3% hombres. Según esta encuesta, el 45,5% refiere que la consulta de nuestra web no les influye en la relación con su médico. Un 43,6% declaró que la información de salud de la web solucionó sus dudas sobre alguna cuestión de salud, incluso a un 80% le sirvió para aumentar sus conocimientos, y lo que es más importante el impacto de estos nuevos conocimientos sobre la salud individual influyó positivamente en un 78%. Y un 47,3% declaró que hacía más ejercicio y comían mejor.

En un metanálisis realizado en 2008 se evaluó la eficacia de las intervenciones basadas en internet con un resultado similar al nuestro. Fueron seleccionados estudios que examinaban temas de salud, incluyendo datos de 75 ensayos controlados aleatorios. El resultado fue que los participantes que recibieron intervenciones basadas en internet mejoraron conductas de salud como la nutrición, consumo de tabaco y mantenimiento de la salud en general<sup>14</sup>.

El disponer en nuestro centro de salud de un espacio web como fuente de esa información en salud ofrece la posibilidad de promover la salud mejorando la educación sanitaria, y al mismo tiempo mejorar la relación del paciente con los distintos profesionales del centro de salud. Esto se ve enriquecido por la visibilidad de nuestros contenidos a través de las distintas redes sociales, lugar donde de nuevo encontramos al paciente en búsqueda de respuestas sobre su salud y, como vemos en distintas revisiones, los foros de pacientes cada vez tienen más presencia en estos medios<sup>15</sup>. Sin embargo, existen aspectos que se pueden mejorar en nuestra web como canal de comunicación con el paciente, en concreto no ha existido participación de los pacientes en el foro de pacientes crónicos ni en el buzón de sugerencias. Las posibles acciones que se deberían llevar a cabo serían contar con pacientes expertos que colaboren en dinamizar los foros y dar mayor visibilidad a la existencia del buzón de sugerencias.

Es importante insistir que el contenido en salud que circula por internet no siempre es adecuado, por lo que aportar una web para pacientes que este avalada por organismos de reconocido prestigio en el ámbito de la salud fomenta la prescripción de esta (figura 5) desde nuestras consultas como refuerzo del trabajo diario<sup>16</sup>. Es nuestra obligación estar donde está el paciente, proporcionando información de calidad que asegure una correcta orientación sobre su alfabetización en salud<sup>17</sup>.

Nos queda un largo camino por recorrer, mediante la mejora técnica y la accesibilidad de los contenidos a personas con limitaciones sensoriales o la realización de contenidos en otras lenguas. No dejamos de iniciar estrategias que impliquen a los profesionales sanitarios en la prescripción de la web y acerquen a los pacientes a sus contenidos, siendo protagonistas de nuestras iniciativas de promoción y educación en salud.

Figura 5 . Receta de prescripción de la web para pacientes



## CONCLUSIONES

El contenido de información saludable *online* para pacientes avalado por organismos de reconocido prestigio apoya su prescripción desde nuestras consultas como refuerzo del trabajo de educación en salud. Tanto la web como las distintas redes sociales son primordiales para la difusión y para dar a conocer los distintos proyectos de salud para pacientes.

## CONFLICTOS DE INTERÉS

Los autores declaran no tener conflictos de interés.

## BIBLIOGRAFÍA

- Rivera de los Santos F, Ramos Valverde P, Moreno Rodríguez C, Hernán García M. Análisis del modelo salutogénico en España: aplicación en salud pública e implicaciones para el modelo de activos en salud. *Rev Esp Salud Publica*. 2011;85(2):129-39.
- Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud. Formación en Promoción y Educación para la Salud. Informe del Grupo de Trabajo de Promoción de la Salud a la Comisión de Salud Pública del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud; 2003.
- Kummervold PE, Chronaki CE, Lausen B, Prokosch H-U, Rasmussen J, Santana S, et al. eHealth Trends in Europe 2005-2007: A Population-Based Survey. *JMIR*. 17 de noviembre de 2008;10(4):e42.
- Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (ONTSI). Los ciudadanos ante la e-Sanidad. [Internet]. Madrid: Ministerio de Industria, Energía y Turismo del Gobierno de España; 2012. Disponible en: <http://www.ontsi.red.es/ontsi/es/estudios-informes/%E2%80%9D%9Closciudadanos-ante-la-e-sanidad%E2%80%9D>
- Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI). Los ciudadanos ante la e-sanidad. Opiniones y expectativas de los ciudadanos sobre el uso y la aplicación de las TIC en el ámbito sanitario. [Internet]. Madrid: Ministerio de Industria, Energía y Turismo Entidad Pública Empresarial Red.es; 2016. Disponible en: [http://www.ontsi.red.es/ontsi/sites/ontsi/files/los\\_ciudadanos\\_ante\\_la\\_e-sanidad.pdf](http://www.ontsi.red.es/ontsi/sites/ontsi/files/los_ciudadanos_ante_la_e-sanidad.pdf)
- Alonso Magdaleno I. Las relaciones de «agencia» en el Sistema Nacional de Salud. El médico interactivo [Internet]. Disponible en: <http://www.elmedicointeractivo.com/ap1/emiold/informes/gestion/agenciasbis.htm>
- Cepeda J. Manual de Inmersión 2.0 para profesionales de salud. [Internet]. 2014. Disponible en: <http://enfermeriacomunitaria.org/web/attachments/article/940/Manual%20de%20Inmersión.%20Salud%202.0.pdf>
- Marín-Torres V, Valverde Aliaga J, Sánchez Miró I, Sáenz del Castillo Vicente MI, Polentinos-Castro E, Garrido Barral A. Internet como fuente de información sobre salud en pacientes de atención primaria y su influencia en la relación médico-paciente. *Aten Primaria*. Enero de 2013;45(1):46-53.
- Eysenbach G. What is e-health? *JMIR*. 18 de junio de 2001;3(2):e20.
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Estrategia de Promoción de la Salud y Prevención en el SNS. [Internet.] 2013 [citado 10 de agosto de 2016]; Disponible en: [http://www.manelvalcarce.com/downloads/Estrategia\\_Nacional\\_PromocionSaludyPrevencion\\_SNS2013.pdf](http://www.manelvalcarce.com/downloads/Estrategia_Nacional_PromocionSaludyPrevencion_SNS2013.pdf)
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Guía para la implementación local de la Estrategia de Promoción de la Salud y Prevención en el SNS [Internet]. 2015. Disponible en: [http://www.msssi.gob.es/profesionales/saludPublica/prevPromocion/Estrategia/docs/Guia\\_implementacion\\_local.pdf](http://www.msssi.gob.es/profesionales/saludPublica/prevPromocion/Estrategia/docs/Guia_implementacion_local.pdf)
- Gabarrón E, Fernández-Luque L. eSalud y vídeos *online* para la promoción de la salud. *Gac Sanit*. Mayo de 2012;26(3):197-200.
- González FE. Comunidades web como herramienta para la promoción de la salud y prevención de enfermedades. *Rev Esp Com Sal*. 2010;1(1):3-8.
- Portnoy DB, Scott-Sheldon LAJ, Johnson BT, Carey MP. Computer-delivered interventions for health promotion and behavioral risk reduction: A meta-analysis of 75 randomized controlled trials, 1988–2007. *Preventive Medicine*. Julio de 2008;47(1):3-16.
- Traver Salcedo V, Fernández-Luque L. El ePaciente y las redes sociales. Valencia: Itaca; 2011.
- Navas-Martin MÁ, Albornos-Muñoz L, Escandell-García C. Acceso a fuentes de información sobre salud en España: cómo combatir la infoxicación. *Enferm Clin*. Mayo de 2012;22(3):154-8.
- Romero MF, Ruiz-Cabello AL. Alfabetización en salud; concepto y dimensiones. Proyecto europeo de alfabetización en salud. *Rev Comun Salud*. 2012;2(2):91-8.

Educación para la salud a través del proyecto web de un centro de salud urbano  
Carolina Mir Sánchez, Inmaculada González Gallego, Javier Soriano Faura y Francisco Antón García  
Comunidad noviembre 2016;18(3):8  
ISSN: 2339-7896

## COMENTARIOS

Enviado por Emili Domingo Regany - Responsable Docent el 22 noviembre, 2016 a las 16:18

1  
comentarios

Enhorabona i seguim la vostra línia des de fa uns anys, salutacions des del Centre de Salut d'Almassora

### Dejar un comentario

Su Nombre

Su Email

Web (opcional)

Mensaje

Comentar

